

## ОСНОВНІ ТЕРМІНИ І ПОНЯТТЯ

**Автентичний** (< authentikos — справжній) — справжній, дійсний, щирий.

**Авторитарність** (< лат. autoritas — вплив, влада) — властивість особистості, що характеризується схильністю до диктату і беззаперечного підкорення оточуючих своєму впливу, владі, яка тісно пов'язана з агресивністю, завищеною самооцінкою й рівнем домагань, схильністю до стереотипізації і ригідності мислення й поведінки, слабкою рефлексією й тенденцією до виникнення та ескалації конфліктних ситуацій.

**Авторитет** (< лат. autoritas — вплив, влада) — вплив особистості, що базується на займаній посаді, статусі, визнання за нею права на ухвалення відповідальних рішень, у тому числі у продукуванні й подоланні конфліктів.

**Агоністична поведінка** (< лат. agonia — боротьба) — комплекс поведінко-вих реакцій різного типу, детермінованих генетично і залежних у своїх конкретних проявах від середовища і її напруженості. Включає загрозу, напад, агресію, втечу, підкорення й ін.

**Агресивність** — відносно стійкий емоційний стан і властивість особистості, що припускає готовність до агресивної поведінки і виявляється в гніві, злості, діях проти інших людей, особливо у випадках, якщо вони заважають задоволенню потреб або досягненню мети. В конфліктних ситуаціях може виступати як варіант психологічного захисту в реакціях на конфліктогени спілкування, у тому числі і на силові прийоми конфліктної взаємодії, що принижують власну гідність учасника конфлікту.

**Агресія** (< лат. aggressio — напад) — специфічна форма деструктивної поведінки особистості, що характеризується демонстрацією переваги в силі або використанням сили у відношенні до іншої людини або групи, яким суб'єкт прагне завдати фізичного збитку або викликати психологічний дискомфорт (негативні переживання, стан напруженості, страху,

пригніченості, приниженості та ін.). У значній частині випадків є реакцією людини на фрустрацію і супроводжується емоційними спалахами гніву, ворожості, ненависті.

**Адаптивність** — інтегративна властивість особистості, яка характеризує тенденцію її функціонування як цілеспрямованої системи, що визначається відповідністю (адаптивність), відносною невідповідністю (неадаптивність), крайнім ступенем невідповідності або відсутності можливості пристосування (деадаптивність) між цілями й спрямованістю особистості, а також у процесі набуття досягнень життєдіяльності.

**Ажитация** (< франц. agitation — сильне хвилювання, збуджений стан) - афективна реакція людини, що виявляється в конфліктних ситуаціях у відповідь на загрозу для життя у формі сильної турботи, тривоги, страху, втрати цілеспрямованості в діях учасника конфлікту.

**Актуалізатор** — особистість, що живе повним життям та використовує власний потенціал в повну силу, адекватно сприймаючи себе й оточуючих, прагнуча не тікати від конфліктних ситуацій і труднощів, а справлятися з ними.

**Актуалізація** — процес реалізації особистістю своїх потенційних можливостей.

**Акцентуація** — надмірний прояв окремих рис характеру і їх поєднань, що є проявом межових варіантів норми, може при несприятливих обставинах приводити до змін поведінки особистості у критичних, у тому числі і конфліктних ситуаціях, а також до розвитку патологічних порушень особистості, в тому числі і психопатій.

**Альтернативи рішень** — нові, оригінальні варіанти рішення проблеми, що лежить в основі конфлікту, котрі відрізняються від підходів, які раніше пропонувалися учасниками в ході розвитку конфлікту.

**Амбівалентність** — суперечливе, «роздвоєне» емоційне переживання декількох водночас існуючих емоційних ставлень до якого-

небудь об'єкту, з одночасною спрямованістю на цей об'єкт протилежних, несумісних одна з одною схильностей, прагнень, установок і відчуттів. Це припускає конфліктне ставлення й розвиток внутрішньоособистісного конфлікту.

**Антагоніст** (< грец. antagonist — боротьба) — непримиренна, ворожа людина, яка цілеспрямовано відстоює власні інтереси у конфлікті, при цьому вона не йде на будь-які компроміси і дотримується у край крайніх, полярних поглядів.

**Антипатія** — усвідомлена або неусвідомлена неприязнь, емоційний прояв неприйняття кого-небудь або чого-небудь, поведінки або окремих рис вдачі, поглядів, смаків іншої людини.

**Арбітр** (< лат. arbiter — мировий суддя, посередник) — член арбітражу; особа, яку призначають відповідні органи або за взаємною згодою учасників конфлікту обирається ними з метою розв'язання спорів, конфліктів; посередник у конфліктах.

**Арбітраж** (< франц. arbitrage) — спосіб розв'язання проблемних питань, конфліктів через арбітрів; державний орган, який вирішує господарські конфлікти між підприємствами, організаціями, установами.

**Атракція** (< лат. attrahere — привертати, притягати) — привабливість особистості, що виникає при міжособистісному сприйнятті її іншими людьми.

**Атрибуція** (< англ. attribute — приписувати, наділяти) — наділення іншої людини, приписування групі або соціальному об'єкту властивостей, думок, дій, які безпосередньо людиною не сприймаються та значною мірою не усвідомлюються.

**Атрибуція каузальна** (< лат. causa — причина) — пояснення людиною причин поведінки інших людей.

**Аутоагресія** — агресивні дії, що спрямовані на самого себе (наприклад, суїцидальна поведінка).

**Афект** (< лат. affectus — пристрасть, хвилювання, почуття) — сильне і відносно короткочасне емоційне збудження (наприклад, страх, гнів, жах, радість і ін.), що пов'язане з різкими змінами важливих для суб'єкта життєвих обставин. В основі А. — стан внутрішньоособистісного конфлікту, який переживається особистістю, породжується суперечностями між потягами, прагненнями, бажаннями й вимогами, які пред'являються людині, а також можливостями виконати ці вимоги. Виникає, як правило, у відповідь на сильний подразник.

**Афектація** (< лат. affectatio, affecto — удаю) — штучність, удаваність, неприродність поведінки (манер, почуттів), що може виступати як конфлікто-ген, який сприяє виникненню та ескалації конфліктів.

**Афективний** — надмірно збуджений, емоційний, проіннятий чи зумовлений ефектом.

**Афіліація** (< англ. to affiliate — приєднувати, приєднуватися) — прагнення людини приєднуватися, бути серед інших людей, що виникає за умов залучення людини у конфліктні і стресові ситуації.

**Бар'єри психологічні** (< франц. barriere — перешкода, перешкоджати) — стани, що виявляється в неадекватній пасивності людини, ті, що перешкоджають виконанню тих або інших дій. Характеризуються посиленням негативних переживань, установок, комунікативних бар'єрів, що виявляються за відсутністю емпатії й гнучкості міжособистісних соціальних установок.

**Блеф** (< англ. bluff — обман) — тактичний прийом конфліктної протидії, одна зі складових демонстративних дій, що міститься у вигадці, уведенні в оману з метою залякування чи похвалання, наприклад, що учасник має значні сили, яких у дійсності в нього немає.

**Вирішення конфлікту** — одна з форм завершення конфлікту, сукупність позитивних дій (рішень) самих учасників конфлікту, яка припускає пошук взаємовигідного рішення проблеми, має особисту

значущість для учасників конфлікту, та припиняє протидію учасників конфлікту мирними або силовими засобами, і на цій основі гармонізує взаємостосунки.

**Витиснення** (< лат. percolatio — розуміння, сприйняття) — захисний механізм, що виникає (застосовується підсвідомо) з метою запобігання внутрішнього конфлікту між неусвідомленими потребами й потягами, з одного боку, а, з іншого — відносинами, звичками або оцінками, які засвоєні у соціальному середовищі. Забезпечує витиснення з свідомості неадекватних спонукань, бажань і думок в несвідоме для запобігання свідомої частини Я від протидіючих конфліктних тенденцій, які загрожують існуючому образу Я.

**Втеча** в конфлікті — захисний механізм, що полягає у відносно швидкому виході з конфліктної ситуації у зв'язку з уявним або реальним приниженням власної гідності іншим учасником конфлікту.

**Вчинок** — основна одиниця поведінки особистості, яка оцінюється як акт етичного самовизначення, в якій виявляється й формується особистість.

**Гнів** — відчуття обурення, незадоволеності яким-небудь явищем або подією, вираз, нерідко аж до афекту, різко негативного ставлення до нього. Нерідко виникає у конфліктах як реакція на дії супротивника опонента, які явно защемляють його інтереси і приховані бажання.

**Група** (об'єднання) — обмежена в розмірах спільність людей, що виділяється із соціального цілого на основі певних спільних ознак (діяльності, соціальної або класової приналежності, рівня розвитку та ін.).

**Депривація** (< англ. deprivation — втрата, позбавлення) — позбавлення або обмеження можливостей задоволення яких-небудь потреб, що супроводжується комплексними емоційними переживаннями.

**Деструктивність** — руйнівне й негативне відношення людини до самого себе або до інших, що виявляється у негативному самовідношенні, зниженій самооцінці, руйнівній поведінці.

**Динаміка конфлікту** (< грец. *dinamison* — сильний, могутній) — процес розвитку, зміни конфлікту під впливом діючих на нього чинників і умов. Містить прихований період (виникнення проблемної ситуації у взаємодії суб'єктів, усвідомлення ними спроби вирішити її неконфліктними методами, виникнення передконфліктної ситуації), відкритий період (інцидент, конфліктна взаємодія, завершення конфлікту), період розвитку післяконф-ліктної ситуації.

**Діагностика конфлікту** (< грец. *diagnostikos* — здатний розпізнавати) — діяльність з визначення сутності, проявів та й особливостей конфлікту на основі його аналізу, а також сукупність методів і принципів вивчення конфліктів.

**Діалогічне спілкування** — форма спілкування, яка припускає ухвалення партнерів спілкування один одним, цінностей один одного, орієнтацію на розуміння й визнання цінностей іншого. Виступає як продуктивна безконфліктна форма конструктивного спілкування.

**Домінантність** — особистісна властивість, що характеризується схильністю до придушення інших, домінування в спілкуванні.

**Еволюція конфлікту** — одна з основних категорій аналізу конфлікту, що обумовлює безперервний розвиток конфлікту від простих до більш складних форм.

**Егоїзм** (< франц. *egoisme*, < лат. *ego* — я) — морально-етичний принцип, що характеризує поведінку людини, яка прагне до задоволення лише власних потреб, нехтує інтересами інших людей та суспільства. Може виступати як конфліктоген спілкування й причина конфлікту.

**Еготизм** (< франц. *egotisme* — самозакоханість < лат. *ego* — я) — перебільшена думка щодо власної персони, власних достоїнств, самозакоханість. Виступає як стимулятор конфліктів.

**Егоцентризм** (< лат. *ego* — а + *centrum* — центр) — нездатність індивіда, який занадто концентрується на власних інтересах, змінити вихідну пізнавальну позицію по відношенню до об'єкта, думки або уявлення навіть перед лицем зміни отриманої інформації й досвіду, що суперечать; сприйняття себе «фігурою» або «фоном»; крайня форма індивідуалізму та егоїзму, що дратує й стимулює виникнення й ескалацію конфліктів.

**Експресія** (< лат. *expression* — вираз) — виразність, сила вияву почуттів, переживань у міміці, голосі, жестах і т. п. Надмірна або недостатня Е., її неадекватність конкретній ситуації може служити одним із джерел конфліктів у взаємостосунках людей.

**Емоційність** (< лат. *emovere* — порушувати, хвилювати) — властивість особистості, яка обумовлює схильність до швидкого і яскравого вияву емоцій, легку збудливість.

**Емпатія** (< грец. *empathia* — співпереживання) — властивість особи, що полягає у збагненні емоційного стану, проникненні, розумінні переживань і відчуттів іншої людини. Протилежне конфліктності особистості.

**Ескалація** конфлікту — характеристика динаміки конфлікту, що міститься в його розпалюванні, зростанні, поширенні й розгортанні.

**Завершення конфлікту** — етап у динаміці конфлікту, що полягає у припиненні, закінченні конфлікту з будь-яких причин. Завершення конфлікту може протікати в наступних формах: вирішення конфлікту, врегулювання, загасання конфлікту, переростання в інший конфлікт, усунення конфлікту.

**Заздрість (заздрощі)** — негативне й вороже почуття або намір людини відносно успіхів, популярності, моральної переваги, статусу іншої людини. Викликає бажання досягти того, що є у іншої людини, або позбавити іншу людину бажаного об'єкта заздрості.

**Заміщення (перенесення)** (< лат. substitucio — заміщувати) — захисний механізм, діючий несвідомо, при якому недосяжна або неприйнятна ціль, емоція або який-небудь об'єкт замінюється свідомо на більш прийнятні.

**Заперечення (відмова)** — форма психологічного захисту, за допомогою якого свідомо перенесені думки, бажання, факти й вчинки заперечуються шляхом несвідомої відмови від них.

**Захисні механізми** — психологічна «огорожа», запобігання сфери свідомості від негативних переживань, що психотравмують особистість, Забезпечують психологічний захист та психологічну безпеку особистості.

**Захист психологічний** (< лат. deffensio psychologica) — спеціальна регулятивна система стабілізації особистості, направлена на усунення або зведення до мінімуму відчуття тривоги, пов'язаного з усвідомленням конфлікту і здійснювана захисними механізмами (компенсацією, гіперкомпенсацією, втечею, раціоналізацією, витискуванням, ідентифікацією, заміщенням або перенесенням, регресією, агресією й аутоагресією, протестом або відмовою, сублімацією, конверсією, фантазуванням).

**Згуртованість** (< англ. cohesiveness) — відчуття «Ми» — ступінь зв'язку членів групи один з одним, за рахунок взаємної симпатії.

**Зона конфлікту** (< грец. zone — пояс) — сукупність інтересів, поглядів, позицій, які учасники відстоюють у конфлікті.

**Імідж** (< англ. image — образ, зображення, подібність) — образ, який склався в масовій свідомості, емоційно-забарвлений характер або стереотип; цілеспрямовано сформований образ кого-небудь або чого-небудь, наприклад, створити свій імідж. Може сприяти як виникненню, так і затуханню конфліктів.

**Імпульсивність** (< лат. impulsus — поштовх, удар; спонукання) — риса вдачі й відносна стійка особистісна властивість, що виявляється у мимовільності, нестриманості, нерозважливості, схильності діяти під впливом



раптового бажання чи спонукання. Може сприяти виникненню інцидентів, конфліктних ситуацій та ескалації конфліктів.

**Інтерація** — когнітивна взаємодія людей, в якій у кожного учасника актуалізується образ, із яким він взаємодіє. В разі неадекватності образу може переходити у конфліктну протидію.

**Інцидент** (< лат. incident — який трапляється) — неприємний випадок або непорозуміння, дія або сукупність дій учасників конфліктної ситуації, шляхом яких провокується різке загострення суперечності й початок боротьби між ними.

**Катарсис** (< грец. Katharsis — очищення) — очищення, емоційна розрядка. З позиції катарсису конфлікт знаходить наступне пояснення — конфліктне спонукання, прагнення вступити в конфлікт ослаблюється, коли суб'єкт «вивільняє» конфліктогенну енергію або за допомогою використання конфліктогенів, які сприяють ескалації конфлікту, або за рахунок переживання уявного конфлікту.

**Клімат соціально-психологічний** — загальна соціально-психологічна характеристика стану малої групи, особливості людських відносин, які склалися в ній.

**Когнітивний дисонанс** (< англ. cognitive dissonance) — напруга, яка з'являється при усвідомленні несумісності яких-небудь двох знань і може стимулювати внутрішньоособистісний конфлікт.

**Компенсація** (< лат. compensatio — урівноваження, зрівнювання) — захисний механізм, що полягає в заміщенні реально існуючої або уявної психічної або фізичної неповноцінності за допомогою досягнення соціальної престижності, самоповаги, результатом якої може бути соціально корисна або деструктивна активність, у тому числі й конфліктність поведінки.

**Компроміс** (< лат. compromissum — угода) — угода, якої досягають за допомогою обопільних поступок; стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті,

орієнтована на певні поступки замість часткових поступок з боку учасника конфлікту.

**Конвенція** (< лат. conventio — договір) — угода, що встановлює взаємні обов'язки і права учасників конфлікту.

**Конкуренція** (< лат. concurrere — стикатися) — суперництво, активне змагання на якомусь терені між окремими особами, зацікавленими в одній і тій же меті, легко переходне в конфлікт при відповідному збігу обставин і активному застосуванні конфліктогенів спілкування.

**Консенсус** (< лат. consensus — згода) — згода щодо спірного питання, якої досягають у результаті компромісів та переговорів; збіг думок, принципів; злагоджене ухвалення конфліктного рішення усіма учасниками.

**Конфлікт** (< лат. conflictus — зіткнення) — процес різкого зіткнення, загострення протилежно направлених цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії; сприйнята несумісність дій або цілей; серйозне непорозуміння, суперечка.

**Конфлікт адаптаційний** — конфлікт, що виникає на основі порушень процесу соціальної або професійної адаптації.

**Конфлікт внутрішньоособистісний** — один з основних типів конфліктів, в якому учасниками конфлікту є різні психологічні чинники внутрішнього світу особистості, що є несумісними і що характеризується переживаннями подвійності почуттів і тривалою боротьбою мотивів, інтересів, потягів, що відображають суперечливі зв'язки із соціальним середовищем і затримують ухвалення рішення.

**Конфлікт деструктивний** — конфлікт, що перешкоджає ефективній взаємодії й ухваленню рішень.

**Конфлікт конструктивний** — конфлікт, що сприяє ухваленню обґрунтованих рішень і розвитку взаєностосунків. Виступає джерелом самовдосконалення й саморозвитку особи.

**Конфлікт латентний** — один з основних видів конфлікту, психічний стан, що тяжко переживається, викликається довгою боротьбою мотивів, цінностей, потягів, які відображають суперечливі зв'язки із соціальним середовищем, затримує реалізацію прийнятого рішення.

**Конфлікт міжгруповий** — конфлікт між мікрогрупами в колективі або між різними соціальними групами, що відстоюють протилежні інтереси, які переслідують несумісні цілі і протидіють один одному.

**Конфлікт міжособистісний** — найпоширеніший тип конфлікту, що характеризується протиборством між двома взаємодіючими суб'єктами, обумовлений різноспрямованістю ціннісно-мотиваційної орієнтації, боротьбою за обмежені ресурси, формуванням негативного ставлення один до одного.

**Конфлікт нереалістичний (безпредметний)** — конфлікт, що має на своїй меті відкритий вираз негативних емоцій, що нагромадилися, а також образ, ворожості, коли гостра конфліктна взаємодія стає не засобом досягнення конкретного результату, а самоціллю.

**Конфлікт реалістичний (реальний, наочний)** — конфлікт, що викликаний незадоволенням певних вимог учасників або несправедливим (на думку одного або обох учасників) розподілом між ними будь-яких переваг, що спрямований на досягнення конкретного результату.

**Конфлікт рольовий** — конфлікт, що характеризується тим, що різні ролі людини пред'являють до неї суперечливі вимоги.

**Конфлікт соціальний** (< лат. socialis — суспільний) — один з основних типів конфлікту, суб'єктами якого виступають елементи соціальної спільності (окремі особистості, соціальні групи, держави) що характеризується граничністю загострення соціальних суперечностей, явних або прихованих.

**Конфліктна взаємодія** — один з основних (разом із конфліктною ситуацією) структурних елементів конфлікту; сукупність способів, форм і

прийомів взаємодії, які додають конфлікту динамізм; етап динаміки конфлікту, власне конфлікт, що характеризується зовнішніми діями й конфліктною протидією.

**Конфліктна людина** — це людина, яка найчастіше створює й залучає інших людей у конфлікти і конфліктні ситуації, активно використовує конф-ліктогени спілкування, сприяє ескалації конфліктів.

**Конфліктна протидія** — конфліктне суперництво.

**Конфліктна ситуація** (< лат. situs — положення) — один з основних (разом із конфліктною взаємодією) структурних елементів конфлікту, це ситуація прихованого або відкритого протиборства двох або декількох сторін-учасників, кожний з яких має свої цілі, мотиви, засоби або способи рішення проблеми, має особисту значущість для кожного з її учасників.

**Конфліктність особистості** — риса вдачі та особистісна властивість, що припускає частоту ескалації й вступу особистості у конфлікти. Визначається комплексною дією чинників: психологічних (темперамент, агресивність, ригідність, низька саморегуляція, актуальний емоційний стан, соціально-психологічні установки і цінності, компетентність у спілкуванні та ін.), соціальних (умови життя й діяльності, особливості середовища й соціального оточення, загальний рівень культури та ін.).

**Конфліктогени** — вербальні й невербальні компоненти поведінки особистості або групи, які сприяють виникненню й ескалації конфліктів.

**Конфліктні форми поведінки** — це такий тип поведінки, який профокує виникнення конфлікту між учасниками взаємодії.

**Конформність** (< лат. conformis — подібний, відповідний) — некритичне ухвалення й прийняття людиною чужої неправильної думки (найчастіше супроводжується нещирістю відмови від власної думки й позиції), у вірності якої людина невпевнена.

**Конфронтація** (< лат. соп — разом + fron — чоло) — протидія, зіставлення, гостре зіткнення сторін, інтересів, цілей, позицій.

**Криза життява** — стан душевного розладу, який виникає при незадоволенні людини собою і своїми відносинами з навколишнім світом.

**Критерій розв'язання конфлікту** (< грец. *kriterion* — засіб для думки) — ознака, мірило, на підставі якого проводиться оцінка запропонованого варіанта рішення проблеми, що лежить в основі конфлікту (наприклад, правова норма, етична норма, думка авторитетної особистості для обох учасників конфлікту; прецеденти рішення аналогічної проблеми у минулому, традиції, прийняті в певному соціумі).

**Лабільність** (< лат. *labilis* — ковзаючий, нестійкий) — одна з основних властивостей нервової системи, що характеризує швидкість виникнення і припинення нервових процесів, рухомість нервової та м'язової тканин; нестійкість організму щодо змін зовнішнього й внутрішнього середовища, напр., у конфліктах, психічних станах та ін.

**Лідер** (< англ. *leader* — ведучий) — член групи, за яким група визнає право ухвалювати відповідальні рішення в значущих для неї ситуаціях, тобто найбільш авторитетна особа, що реально грає центральну роль в організації спільної діяльності і регулюванні взаємостосунків.

**Локалізація конфлікту** (< грец. *localis* — локальний, місцевий) — обмеження розширення, розповсюдження конфлікту за межі актуального стану його меж.

**Локус контролю** (< лат. *locus* — місце, місцеположення + франц. *controle* — перевірка) — ступінь, в який люди сприймають своє життя, свої дії — як контрольовані «зсередини» за допомогою власних зусиль і дій, як контрольовані «ззовні» іншими силами.

**Маніпулятор** — людина, яка прагне контролювати інших і управляти ними відповідно до своїх прихованих бажань і цілей; закрита, недовірлива, що перекладає відповідальність на інших.

**Межі конфлікту** — зовнішні й динамічні межі конфлікту. Виділяють: суб'єктивні (кількість основних учасників); просторові

(територія, на якій відбувається конфлікт); тимчасові межі (тривалість конфлікту).

**Міжособистісні стосунки** — взаємозв'язки між людьми, які суб'єктивно переживаються, а також об'єктивно виявляються у характері й способах взаємовпливу, що надається людьми один на одного в процесі спільної діяльності і спілкування.

**Мотив у конфлікті** (< лат. *movere* — приводити в рух, штовхати) — спонукання до вступу у конфлікт, що пов'язане із задоволенням потреб учасника конфлікту; сукупність зовнішніх і внутрішніх умов і причин, які викликають конфліктну активність суб'єкта.

**Мотивація** — спонукання, сукупність мотивів (причин), що викликає активність людини й визначає її спрямованість.

**Напруженість психічна** — психічний стан, який зумовлюється передбаченням несприятливого для суб'єкта розвитку подій, та супроводжується відчуттям загального дискомфорту, тривоги, страхами.

**Напруженість соціальна** — особливий стан суспільної свідомості і поведінки, специфічна ситуація сприйняття та оцінки дійсності, що створює особливу соціально-психологічну атмосферу, яка супроводжує соціальні конфлікти.

**Насильство** — спосіб дії певної особистості (соціальної групи, держави) у конфлікті за допомогою різних форм примушення іншої особистості (соціальної групи, держави) з метою придбання або збереження (матеріального, політичного, психологічного або іншого опанування, завоювання тих або інших позицій); тип дії або поведінки соціальних об'єктів у конфлікті, при яких їх опонент (особа, група) піддається фізичному тиску або прямому фізичному збитку.

**Негативізм** (< лат. *negatio* — заперечення) невмотивована поведінка людини, що виявляється в діях, які протилежні вимогам і очікуванням інших індивідів або соціальних груп, та характеризується установкою людини на

незгоду, заперечення форм спілкування, очікувань членів тієї або іншої соціальної групи, на протест по відношенню до даної групи і відкидання тієї або іншої особистості.

**Нейротизм** — стан, що характеризується емоційною нестійкістю, тривогою, низькою самоповагою, вегетативними розладами.

**Ненависть** — відносне стійке, активне моральне почуття, що характеризується гостро негативною спрямованістю на людей і явища, які суперечать потребам, переконанням або цінностям особистості, і виступає як енергоємне переживання, що нерідко робить поведінку особистості надзвичайно цілеспрямованою.

**Несумісність** — взаємне неприйняття партнерів із спілкування, діяльності, що базується на розбіжності ціннісних орієнтацій, соціальних установок, інтересів, потреб, характерів, темпераментів, темпів і ритмів психофізіологічних реакцій, а також значущих для міжособистісного спілкування індивідуально-психологічних характеристик.

**Об'єкт конфлікту** — конкретна матеріальна (ресурс), соціальна (влада) або духовна (ідея, принцип, норма) цінність, до володіння або користування якої прагнуть обидва учасники конфлікту.

**Опір** — механізм психологічного захисту, що виявляється в опозиції усвідомлено витиснутих і неприйнятих комплексів.

**Опонент** (< лат. *opponent* — заперечуючий) — протилежна сторона, що вступила у протидію та заперечує об'єкт в суперечці, дискусії, конфлікті, має точку зору, погляди, переконання та аргументи, які протилежні й відмінні від основних або первинних.

**Пантоміміка** — система виразних рухів, що здійснюється за допомогою тіла.

**Переговори** — механізм або технологія вирішення (врегулювання, розв'язання) конфлікту; сумісна діяльність опонентів із пошуку взаємного

рішення проблеми. Переговори найчастіше проводяться за допомогою помічника або третьої сторони.

**Переживання** — будь-який емоційно забарвлений стан і явище дійсності, безпосередньо представлене в свідомості людини, й виступає для нього як подія його власного життя.

**Перенесення** (англ. displacement) — переключення агресії в конфлікті з джерела фрустрації на інший об'єкт, що сприймається як нешкідливе або більш соціально прийняте.

**Подолання конфлікту** — управляючий вплив на конфлікт, у якому центр тягара зусиль зміщується в бік найшвидшого припинення конфлікту, а не дозвіл суперечності, що лежить в його основі.

**Помічник** — третя сторона у врегулюванні конфлікту, функції якої містяться в удосконаленні процесу обговорення проблеми, невтручанні в полеміку з приводу змісту проблеми і прийнятті остаточного рішення.

**Попередження конфлікту** — організація взаємодії й співіснування людей, що виключає або зводить до мінімуму вірогідність виникнення конфліктів між ними; діяльність суб'єктів взаємодії (або одного з них), а також третіх осіб (посередників) з усунення об'єктивних і суб'єктивних причин назріваючого конфлікту.

**Посередник** — людина, що не являється учасником конфлікту, а здійснює врегулювання конфлікту. Забезпечує конструктивне обговорення проблеми, але остаточне рішення ухвалюється учасниками конфлікту самостійно.

**Посередництво** (< англ. mediation) — спроба нейтральної третьої сторони вирішити конфлікт шляхом поліпшення комунікації й висунення пропозицій.

**Потреба** — стан людини, створюване випробовуваною нею потребою в об'єктах, необхідних для його існування й розвитку, що виступає джерелом



його активності. Потреби виявляються в мотивах (потягах, бажаннях і т. п.), які спонукають до діяльності, та стають формою прояву потреб.

**Предмет конфлікту** — уявна або реально існуюча проблема, виступаюча як джерело протидії між сторонами, а також основна суперечність (влада, володіння тими або іншими цінностями, проблема сумісності, істинності знання, ідеї), через яку людина вступає в конфлікт.

**Причини конфлікту** — сукупність ряду обставин (об'єктивних і суб'єктивних), наявність або дія яких веде до виникнення конфліктів.

**Проблема** (< грец. *problema* — задача, завдання) — усвідомлення суб'єктом неможливості дозволити труднощі і суперечності, що виникли в даній ситуації, засобами наявного знання й досвіду.

**Проблемна або передконфліктна ситуація** — поєднання життєвих обставин (соціальних, організаційних, матеріальних, духовних) і особистісних інтересів, які в комплексі створюють ґрунт для виникнення конфліктної протидії між соціальними суб'єктами.

**Провокація конфлікту** (< лат. *provocation* — виклик) — створення, конструювання й реалізація приводу для конфлікту, нерідко створюється стороною, охочою розв'язати конфлікт і через нього реалізувати свої інтереси.

**Прогнозування конфлікту** (< грец. *prognosis*: *pro* — вперед + *gnosis* — пізнання) — обґрунтоване припущення про можливе майбутнє виникнення або розвиток конфлікту.

**Проекція** (< лат. *projectio* — викидання вперед) — форма заміщення, спосіб захисту, при якому власні несвідомі (неусвідомлені) риси, спонування й мотиви (агресивні та ін.) приписуються іншим, проєктуються на них.

**Психологічна травма** — залишкові явища переживань особистості, що супроводжуються афектом, викликані зовнішніми подразниками, надають патогенну дію на особистість, що породжує психічний дискомфорт, внутрішньоособистісні конфлікти, розвиток ряду особистісних властивостей і осо-

бливостей поведінки (тривожність, страхи, відчуття турботи, агресивність, конфліктність та ін.).

**Результат конфлікту** — результат конфлікту з погляду стану сторін та їх ставлення до об'єкту конфлікту у формі усунення однієї або обох сторін, припинення конфлікту із збереженням можливості його виникнення, перемоги однієї із сторін, тиску об'єкту конфлікту, відмови обох сторін від посягань на даний об'єкт та ін.

**Рефлексія конфлікту** (< лат. *reflexio* — обіг назад) — найважливіший елемент суб'єктивної сторони конфлікту, що припускає віддзеркалення в свідомості суб'єкта конфлікту, уявлення про подальші плани, бажання й наміри інших учасників конфлікту, самопізнання своїх внутрішніх психічних актів і станів.

**Ригідність** — властивість особистості, що виявляється в негнучкості, стереотипності, інертності поведінки, нездатності до швидкої його зміни й реагування на різні ситуації різним чином.

**Рівень домагань** — вибір суб'єктом мети чергової дії, що формується в результаті переживання успіху або неуспіху, ряду минулих дій; бажаний рівень самооцінки особистості.

**Самоактуалізація** — прагнення особистості до можливо більш повного виявлення й розвитку своїх можливостей.

**Самооцінка** в конфлікті — оцінка особистістю самої себе, своїх можливостей та особливостей, свого місця серед інших у конфліктних ситуаціях.

**Саморегуляція** — процес управління людиною власними психологічними і фізіологічними станами, а також вчинками в конфліктних ситуаціях.

**Співпереживання** — уподібнення емоційного стану суб'єкта стану іншого.

**Співпраця** — найефективніша, кооперативна стратегія поведінки учасників конфлікту, що полягає в орієнтації на координацію зусиль в рішенні проблеми й пошук варіанту рішення, яке задовольняє інтереси всіх учасників, сторін конфлікту.

**Співробітництво** — кооперативна стратегія поведінки опонента у конфлікті, що міститься в орієнтації на сумісний пошук рішення, яке задовольняє інтереси усіх сторін.

**Спілкування** — багатоплановий процес розвитку контактів між людьми, що завжди породжується потребами у спільній діяльності.

**Спонтанний** — мимовільний, той, що виникає без зовнішньої дії.

**Сприйняття конфліктної ситуації, конфлікту** — цілісне віддзеркалювання суб'єктом конфліктної ситуації, що виникає як при безпосередній участі в конфлікті, так і при знаходженні «ззовні» конфлікту. В зв'язку з більш яскравим оцінним і ціннісним забарвленням, залежністю ціннісного компоненту від мотиваційно-сміслової структури суб'єкта, є майже завжди спотвореним, неадекватним.

**Стереотип соціальний** (< грец. stereos — твердий + typos — відбиток) — відносно стійкий і спрощений образ соціального об'єкту, що складається в умовах дефіциту інформації як результат узагальнення особистого досвіду індивіда і нерідко упереджених уявлень, прийнятих в суспільстві.

**Стратегія поведінки в конфлікті** (< грец. strategia: stratos — військо + ago — веду) — загальна орієнтація і лінія поведінки особистості або групи в конфлікті.

**Стрес** — стан, викликаний надмірною психічною й фізичною напругою або діями травмуючих подразників. Стрес може надавати як позитивне, мо-близующее, так і негативний вплив на діяльність (дистрес) аж до її повної дезорганізації.

**Структура конфлікту** (< лат. *structura* — будова, порядок) — сукупність стійких зв'язків конфлікту, які забезпечують його цілісність, тотожність, відмінність від інших явищ соціального життя.

**Сублімація** (< лат. *sublimare* — підносити) — один з механізмів психологічного захисту, що знімає напругу в ситуації конфлікту шляхом трансформації інстинктивних форм психіки в більш прийнятні для індивіда і суспільства.

**Суб'єкти конфлікту** — частина учасників конфліктної взаємодії, інтереси, яких зачеплені.

**Сумісність групова** — соціально-психологічний показник згуртованості групи, що відображає можливість безконфліктного спілкування та узгодженості дій її членів в умовах спільної діяльності.

**Сумісність міжособистісна** — взаємне ухвалення партнерів із спілкування і спільної діяльності, засноване на оптимальному поєднанні ціннісних орієнтацій, потреб, характерів та інших значущих для міжособистісної взаємодії індивідуально-психологічних характеристик.

**Суперечність** — взаємодія антагонізму протилежних сторін об'єкту або системи, що включає відмінності, поляризацію, зіткнення.

**Суперництво** — стратегія поведінки учасника конфлікту, що полягає в орієнтації на свої інтереси, нав'язуванні іншій стороні важливого для себе рішення, відкритій боротьбі з реалізацією власних інтересів.

**Тактика поведінки у конфлікті** (< грец. *tactika* от — вибудовувати війська) — сукупність способів і прийомів дій на учасника конфлікту, за допомогою яких реалізується стратегія поведінки для досягнення мети в конфлікті.

**Тест** — стандартизоване, найчастіше обмежене в часі випробування, що призначене для встановлення кількісних і якісних індивідуально-психологічних відмінностей.

**Тиск на учасника конфлікту** — вплив на опонента для того, щоб примусити його відмовитися від реалізації намічених цілей, змінити свою позицію, піти на певні поступки та ін.

**Толерантність** — відсутність або послаблення реагування на будь-який конфліктогенний чинник.

**Тривожність** — відносно стійка особистіша властивість та індивідуальна характеристика, що виявляється у підвищеному переживанні тривоги за умов явної, мінімальної або уявної загрози.

**Уникання** — одна з основних стратегій, тактик поведінки в конфлікті, що припускає ухилення від боротьби, підтримку нейтралітета за всяку ціну, відсутність прагнення учасника відстоювати свої права, не співробітничати ні з ким для пошуку або вироблення способу рішення проблеми.

**Управління конфліктом** — цілеспрямований зумовлений об'єктивними законами вплив на динаміку конфлікту в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення даний конфлікт.

**Установка на опонента** — готовність або схильність суб'єкта, що виникає за умов передбачення ним певної конфліктної поведінки опонента і забезпечує цілеспрямований характер поведінки по відношенню до нього.

**Учасник суперечки, конфліктної ситуації, конфлікту, переговорів** — суб'єкт (особистість, група, організація, держава), що безпосередньо залучена у всі фази суперечки, конфліктної ситуації, конфлікту, переговорів.

**Фрустрація** — психологічний стан зростаючої емоційно-вольової напруги, що виникає у конфліктних ситуаціях, та заважає досягненню мети або задоволенню потреб і бажань, загрожує людині або його престижу, людській гідності.

**Човникова дипломатія** — засіб організації діяльності посередника з регулювання комунікацій між опонентами; засіб організації посередником конфлікту зустрічей послідовно з кожним із учасників (сторін конфлікту).

**Я-концепція** — уявлення особистості про саму себе, що вважається початковим у самосприйнятті та поведінці.

**Я-образ** — переконання особистості в тому, як її уявляють (сприймають) інші, засіб бачити себе очима іншої людини, знання про те, яких саме дій чекають від неї інші.